60001020

Conditions Particulières relatives ā l'usage du Service PCbanking

Article 1. Stipulation générale

Les Conditions Générales Bancaires de bpost banque régissent le Service PCbanking.
Les présentes Conditions Particulières complètent ces Conditions Générales Bancaires en précisant les conditions et modalités propres au Service PCbanking.
L'Abonné reconnaît avoir reçu et pris connaissance des présentes Conditions avant la signature de la convention d'abonnement. En signant la convention d'abonnement, il y adhère sans réserve.
Les Conditions Générales Bancaires, la convention d'abonnement signée par l'Abonné, les présentes Conditions Particulières et le manuel d'utilisation, forment le cadre contractuel du Service PCbanking.

La Banque se réserve le droit, pour l'exécution du Service, de faire appel à des sous-traitants.

Article 2. Terminologie

Dans les présentes Conditions Particulières, les termes suivants sont utilisés :

Banque :	bpost banque, S.A, Rue du Marquis 1 bte 2 - 1000 Bruxelles;
Abonné :	la personne physique à qui a été attribué le Service et qui a signé la convention d'abonnement ;
Titulaire de carte :	la personne physique au nom de laquelle et pour l'usage de laquelle bpost banque a émis une carte bancaire (carte de débit)/AccessCard/carte Jeunes ;
Comptes liés :	tous les comptes à vue, les comptes d'épargne et les dépôts-titres tenus auprès de la Banque et dont l'Abonné est titulaire, cotitulaire, mandataire ou représentant légal ;
Service :	le Service PCbanking ;
Procédé de signature :	système d'identification et de signature électronique dans le cadre du Service permettant à l'Abonné de s'identifier lors de la procédure d'accès au Service et de signer certains ordres ou demandes transmis lors de l'utilisation du Service ;
Moyens d'accès :	numéro d'Abonné, carte bancaire (carte de débit) ou AccessCard ou carte Jeunes, code secret, lecteur de carte ;
Carte :	soit la carte bancaire (carte de débit), soit l'AccessCard, soit la carte Jeunes, liée à l'abonnement ;
Code secret :	code chiffré personnel et confidentiel de la Carte servant d'identifiant
Lecteur de carte :	petit appareil électronique permettant, au moyen d'une signature électronique, de s'identifier de manière sécurisée et de signer des opérations dans le cadre du Service ;
Numéro d'abonnement :	numéro attribué par la Banque à l'Abonné et qui permet de l'identifier.
Compte de référence :	compte à vue lié à l'abonnement PCbanking, désigné comme tel par l'Abonné au moment de l'octroi du Service et sur lequel sont comptabilisés les frais éventuels relatifs au Service.
MOBILEbanking :	le service de banque mobile sur tablette ou Smartphone de la Banque.

Article 3. Octroi du Service

Le Service peut être octroyé à toute personne physique qui le demande en tant que titulaire, cotitulaire ou mandataire d'au moins un compte à vue sur lequel il a le pouvoir d'agir seul et sans limitation de pouvoirs.

La Banque ne peut pas être contrainte de satisfaire à une demande d'abonnement au Service ni de communiquer les motifs d'une éventuelle décision négative.

Pour utiliser le Service, l'Abonné doit pouvoir disposer d'un PC avec poste fixe ou mobilophonie qui lui permet de se connecter via un réseau public de communication aux sites Internet de la Banque.

Article 4. Accès aux Comptes liés

Tous les comptes à vue, les comptes d'épargne et les dépôts-titres tenus auprès de la Banque et pour lesquels l'Abonné est titulaire, cotitulaire, mandataire ou représentant légal sont, dès l'octroi du Service, des Comptes liés.

Cependant, les services accessibles à l'Abonné via le Service, concernant les Comptes liés pour lesquels il ne dispose pas du pouvoir d'agir seul et sans limitation de pouvoirs, sont limités à la consultation de l'état de ces comptes et de l'historique des mouvements sur ces comptes.

En tout état de cause, l'Abonné ne peut effectuer que des opérations compatibles avec les pouvoirs dont il dispose sur les Comptes liés.

Article 5. Description des services accessibles via le Service :

5.1. Le Service permet à l'Abonné d'entrer en liaison avec le site PCbanking de la Banque par l'intermédiaire d'un PC pour :

- la consultation de l'état des Comptes liés et de l'historique des mouvements sur les Comptes liés ;
- La consultation des produits et services bancaires et d'assurance dont l'Abonné est titulaire ;
- la consultation et l'impression des extraits de compte relatifs aux Comptes liés ;
- l'échange de messages avec la Banque ;
- l'exécution de virements nationaux et internationaux à partir des Comptes liés ;
- la constitution, la modification et l'annulation d'ordres permanents ;
- la constitution, la modification et l'annulation de bénéficiaires;
- la modification et l'annulation de domiciliations;
- l'ouverture des comptes d'épargne ;
- la demande d'informations sur les produits et services de la Banque.

L'Abonné mineur n'a pas accès aux services d'exécution de virements internationaux et d'ouverture des comptes d'épargne.

5.2. Plafonds :

Les virements effectués via le Service sont limités, par abonnement, à un montant maximum de 25.000 EUR par jour et de 50.000 EUR par semaine. La limite par transaction est fixée à 25.000 EUR. Ces limites ne sont pas d'application pour les transferts entre comptes liés.

Pour un Abonné mineur, les limites décrites à l'article 4 des Conditions Générales du Compte Jeunes sont d'application.

La Banque se réserve toutefois le droit de limiter ces montants maximaux à concurrence d'un montant qu'elle fixera elle-même en cas de risque d'escroquerie ou d'abus similaires.

Une opération ne sera effectivement exécutée que si le Compte lié sur lequel elle s'effectue présente une provision suffisante compte tenu des opérations non encore comptabilisées.

Article 6. Moyens d'accès et Procédé de signature

La Banque donne accès au Service en transmettant à l'Abonné ses quatre moyens d'accès :
• le numéro d'abonnement ;
• le lecteur de carte ;
• la carte ;
• un code secret de la Carte.

L'Abonné est identifié et les opérations transmises sont authentifiées par le procédé de signature mis à disposition par la Banque. Il applique les instructions et suit les informations figurant dans le manuel d'utilisation.

Les moyens d'accès offrent aussi la possibilité à l'Abonné d'activer le service MOBILEbanking sur son smartphone ou sa tablette. Une description du service MOBILEbanking et de ses conditions d'utilisation est reprise dans les Conditions particulières concernant l'utilisation du service MOBILEbanking.

Article 7. Obligations et Responsabilités de l'Abonné

1. L'Abonné doit utiliser le Service conformément aux conditions qui en régissent l'émission et l'utilisation. Il doit notamment respecter strictement toutes les instructions relatives aux procédures d'accès et d'utilisation ainsi qu'aux normes de sécurité, telles que décrites dans les présentes Conditions et le manuel d'utilisation.
2. L'Abonné ne peut révoquer un ordre de transfert donné dans le cadre du Service, sous réserve d'un ordre de paiement devant être exécuté dans le futur. Celui-ci peut être révoqué jusqu'au jour bancaire ouvrable précédant le jour futur convenu.
3. L'Abonné doit prendre toutes les mesures raisonnables pour préserver la sécurité de ses moyens d'accès, sauvegarder leur caractère confidentiel et personnel et prévenir tout risque d'utilisation non autorisée. Il s'engage notamment à ne communiquer ni ne mettre à portée ou disposition d'aucun tiers ses moyens d'accès. Il s'engage en outre, en ce qui concerne le code secret, à le mémoriser et à ne l'inscrire sous forme aisément reconnaissable, sur aucun support, quel qu'il soit.
4. L'Abonné notifie à POSTINFO, dès qu'il en a connaissance, toute perte, vol, détournement ou utilisation non autorisée de ses moyens d'accès et tout risque d'utilisation non autorisée de ceux-ci, ainsi que toute imputation sur les extraits de compte d'opérations effectuées via le Service sans son accord et non correctement exécutée, ainsi que toute irrégularité constatée sur les extraits de compte.
POSTINFO peut être joint par téléphone au numéro 022/012345 du lundi au vendredi de 8 h à 19 h et le samedi de 8 h 30 à 12 h.
Si les faits sont constatés hors ces jours et heures d'accessibilité à POSTINFO, l'Abonné effectue sa notification dès que possible.
Etant donné que le système d'identification et de signature électronique dans le cadre de PCbanking implique l'utilisation d'une Carte et d'un code secret, le détenteur informera immédiatement CARD STOP en cas de perte , de vol, de détournement ou d'utilisation non autorisée de cette Carte et/ou de son code secret, ou de risque d'utilisation non autorisée de cette Carte et de son code secret.
L'Abonné veille à prendre les mesures qui lui permettent de se mettre en état de constater sans retard de tels faits.
CARD STOP est accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 au 070/344.344.
L'entretien téléphonique est intégralement pris en charge par CARD STOP.

En cas de perte, de vol, de détournement ou d'utilisation non autorisée, l'Abonné doit également faire une déclaration de ces faits auprès des autorités de police dans les 24 heures de leur constatation et faire parvenir la preuve et les références de cette déclaration à la Banque.
5. Sans préjudice aux dispositions des articles 8, 52 et 55 des Conditions Générales Bancaires, l'Abonné est responsable de toutes les pertes liées à toute opération non autorisée consécutive à l'utilisation de ses moyens d'accès perdus, volés ou détournés, dès qu'ils sont en sa possession jusqu'à la notification prévue au point 4 à concurrence toutefois d'un montant de 150 €. Ce plafond prévu de 150 € n'est cependant pas applicable si l'Abonné a agi frauduleusement ou s'il n'a pas respecté une ou plusieurs des obligations qui lui incombent en vertu des points 1, 3, 4 et 7, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave.
La Banque se réserve le droit d'invoquer comme négligence grave, en tenant compte de l'ensemble des circonstances de fait, notamment le non respect des règles énoncées aux points 1, 3, 4 et 7, et sans préjudice du droit de l'Abonné d'en appeler à l'appréciation du juge conformément à la loi.
Après la notification effectuée conformément aux dispositions du point 4, l'Abonné n'est plus responsable des conséquences financières résultant de l'utilisation de ses moyens d'accès perdus, volés ou détournés sauf s'il a agi frauduleusement. Dans le cas où l'Abonné a constaté les faits hors des jours et heures d'accessibilité du Service Help Desk et a effectué la notification de ces faits dès que possible, il n'est pas responsable des conséquences résultant de la perte, du vol, du détournement ou de l'utilisation non autorisée de ses moyens d'accès entre le moment où il a constaté les faits et le moment où il a effectué la notification, sauf s'il a agi frauduleusement.
6. Cependant, dans les cas suivants, la responsabilité de l'Abonné n'est pas engagée sauf si l'Abonné a agi frauduleusement ou a manqué intentionnellement aux obligations qui lui incombent en vertu des points 1,3, 4 et 7 :
− si ses moyens d'accès ont été utilisés sans présentation physique et sans identification électronique ;
− si ses moyens d'accès ont été copiés par un tiers ou ont été indûment utilisés pour autant que l'Abonné était au moment de l'opération contestée, en possession de ses moyens d'accès.
7. L'Abonné prend toutes les mesures de précaution nécessaires afin d'éviter toute utilisation abusive de son ordinateur. Il fait en sorte que son ordinateur soit sécurisé.

Article 8. Obligations et Responsabilités de la Banque

1. Pour le Service, la Banque a mis en place des systèmes conformes à l'état actuel de la technologie et met en œuvre des moyens raisonnables pour la sauvegarde de leur sécurité. Elle prend les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité des modes d'identification personnels des Abonnés.

2. La Banque enregistre les données essentielles de toute opération effectuée dans le cadre du Service, au moment où celle-ci est effectuée. Ces enregistrements sont conservés par la Banque au moins pendant 5 ans à compter de l'exécution des opérations et peuvent être restitués sous forme lisible sur n'importe quel support standard.
Lorsque l'Abonné nie avoir autorisé une opération exécutée dans le cadre du Service ou affirme que l'opération n'a pas été exécutée correctement, la Banque doit apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, correctement enregistrée et comptabilisée et n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre. La Banque apporte valablement cette preuve en produisant les enregistrements relatifs aux opérations contestées sans préjudice d'une preuve contraire apportée par l'Abonné.
Lorsque l'Abonné affirme qu'une opération n'a pas été exécutée correctement, la production des enregistrements est une preuve suffisante pour établir que l'opération a été correctement exécutée.

3. La Banque met en place les moyens pour assurer au mieux la continuité du Service. Cependant, la Banque se réserve le droit de procéder, sans indemnité, à des interruptions

du Service pour autant qu'elles ne se prolongent pas au-delà d'un délai raisonnable, en cas de nécessité, et notamment pour l'entretien ou pour l'installation de nouvelles versions ou mises à jour des systèmes et dispositifs.

4. La Banque est responsable, sous réserve de l'exécution par l'Abonné, de toutes les obligations qui sont à sa charge :
• de l'inexécution ou de l'exécution incorrecte d'un ordre transmis correctement par l'Abonné dans le cadre et selon les normes d'utilisation du Service, à partir de dispositifs, terminaux ou au moyen d'équipements agréés par la Banque;
• des ordres effectués sans autorisation de l'Abonné.
Dans les cas où la Banque est responsable, elle doit, selon le cas :
• rembourser sans tarder le montant de l'opération non exécutée ou mal exécutée, et si besoin est, rétablir le compte lié concerné dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise opération n'avait pas eu lieu ;
• rembourser immédiatement le montant de l'opération non autorisée, et le cas échéant, rétablir le compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération non autorisée n'avait pas eu lieu, le cas échéant augmenté des intérêts sur ce montant ;
• rembourser les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par l'Abonné pour la détermination du dommage indemnisable comme suite à l'opération non autorisée.

5. La Banque n'assume aucune responsabilité en cas de dommages, directs ou indirects, qui résulteraient du mauvais fonctionnement de l'équipement de l'Abonné ou du Service de télécommunications offert par un tiers, soit en cas d'interruption du Service pour des causes indépendantes de la volonté de la Banque.

Article 9. Tarif et frais

La Banque se réserve le droit de tarifer le Service et les opérations effectuées dans le cadre du Service.
Tous les frais relatifs au Service sont précisés dans la Liste des tarifs visés à l'article 21 des Conditions Générales Bancaires et communiqués à l'Abonné conformément aux dispositions de cet article.
Tous les frais relatifs à l'équipement et au matériel informatique, au fonctionnement de ceux-ci, à l'accès Internet, ainsi que tous les coûts des télécommunications liés aux connexions effectuées dans le cadre du Service sont à charge de l'Abonné.

Article 10. Droit de rétractation en cas de contrat à distance

Lorsque le contrat est conclu à distance, l'Abonné a le droit de se rétracter, sans pénalité et sans indication de motif, audit contrat à distance pendant un délai de rétractation de 14 jours calendrier à dater de la conclusion du contrat. Pour exercer son droit de rétractation, l'Abonné doit notifier sa décision à la Banque, dans ce délai, par lettre recommandée adressée à Cards, Credits & Contracts, 1100 Bruxelles.
L'Abonné qui a fait usage de son droit de rétractation est tenu de restituer dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 30 jours calendrier à compter de la date de l'envoi de la lettre recommandée précitée, le Lecteur de carte dans n'importe quel bureau de bpost.
A défaut de rétractation dans le délai précité, le contrat est conclu définitivement et il ne peut y être mis fin qu'aux conditions mentionnées dans l'article 11 ci-dessous.
Sans préjudice à l'alinéa 1er du présent article, l'utilisation du Service pendant le délai de rétractation précité, est considérée comme l'autorisation de l'Abonné de commencer le Service.

Article 11. Cessation du Service

L'Abonné ou la Banque peut mettre fin unilatéralement à l'abonnement, à tout moment et sans devoir communiquer de motif. L'Abonné en avise la Banque par un écrit adressé à POSTINFO, à 1100 Bruxelles. Si la Banque décide de mettre fin à l'abonnement, elle en

avertit l'Abonné moyennant préavis préalable de deux mois. Pour des motifs le justifiant, la Banque peut mettre fin immédiatement à l'abonnement en avisant l'Abonné.
La Banque se réserve le droit d'empêcher tout accès au Service en cas de risque d'utilisation abusive ou de fraude.
En cas de cessation du Service, la redevance annuelle est remboursée au pro rata temporis, à partir du mois suivant la date de la cessation.
La clôture du Compte de référence met fin automatiquement à l'Abonnement.

Article 12. Modification

La Banque a la faculté de modifier unilatéralement les présentes Conditions à n'importe quel moment. Un avis de modification sera adressé à l'Abonné, le cas échéant, via le Service, au moins deux mois avant la mise en application de la modification. Les modifications sont à disposition de l'Abonné via le Service. A défaut de réaction dans les deux mois, l'Abonné est réputé avoir accepté les modifications.

Article 13. Plaintes et litiges

Les extraits de compte tels que visés à l'article 18 des Conditions Générales Bancaires relatifs aux comptes liés sont mis à disposition, électroniquement, via le Service. Sauf avis contraire expressément mentionné dans la demande d'abonnement, les extraits de compte relatifs aux comptes liés ne seront plus communiqués par courrier ni aux titulaires de ces comptes liés, ni à l'Abonné. Nonobstant les dispositions de l'article 7 point 4 ci-dessus, toute contestation relative à une opération non autorisée ou mal exécutée dans le cadre du Service, doit être signalée par écrit, à POSTINFO, à 1100 Bruxelles, immédiatement après avoir été constatée sur les extraits de compte et au plus tard dans les 13 mois suivant la date de débit ou de crédit de l'opération contestée. A défaut de protester dans ce délai, l'opération sera réputée être correctement exécutée et approuvée.
Sans préjudice des recours judiciaires, l'Abonné peut introduire des réclamations concernant le Service à l'adresse suivante : Service Customer Services de la Banque à 1000 Bruxelles, Rue du Marquis 1 bte 2.
L'Abonné a également la faculté de soumettre ses réclamations au Service de Médiation Banques – Crédits – Placements Rue Belliard, 15-17 boîte 8, 1040 Bruxelles si les solutions proposées par la Banque ne donnent pas satisfaction.